ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР АМБУЛАТОРНОГО ДИАЛИЗА»

ПРИКАЗ

№2-л/д 17.02.2020 год

О правах и обязанностях граждан
в сфере здравоохранения
и правилах внутреннего распорядка
в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (ст.4 «Основные принципы охраны здоровья», ст.79 «Права и обязанности медицинских организаций», ст.18 «Право на охрану здоровья», ст. 19 «Право на медицинскую помощь», ст. 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства», ст. 21 «Выбор врача и медицинской организации», ст. 22 «Информация о состоянии здоровья», ст. 23 «Информация о факторах, влияющих на здоровье», ст. 24 «Права работников, занятых на отдельных видах работ, на охрану здоровья», ст. 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья»), приказом Минздрава России от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» и письмами МЗ РФ от 30.05.2016 №15-1/10/1-2853 «Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии» и от 15.08.2018 №11-8/10/2-5437 «О направлении для использования в работе Памятки для граждан о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. «Права и обязанности граждан в сфере здравоохранении и правила внутреннего распорядка пациентов ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», Приложение №1.

1.2. Форму заявления на ознакомление с медицинской документацией, на получение копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, Приложение №2.

1.3. Форму заявления на получение выписки из медицинской карты, справки, Приложение №3.

1.4. Правила посещения родственниками пациентов в отделении гемодиализа, Приложение №4.

1.5. Памятку для посетителей отделения гемодиализа, Приложение №5

1.6. Распорядок дня для пациентов ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», Приложение №6.

2. Заведующему отделением гемодиализа перед посещением родственниками пациентов, находящихся в отделении гемодиализа, знакомить их под роспись с «Памяткой для посетителей отделения гемодиализа», с последующим вклеиванием ее в историю болезни пациента и правилами посещения родственниками пациентов в отделениях гемодиализа.

3. Дежурным врачам, заведующему отделением до оформления медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях или стационарной истории болезни всех пациентов знакомить с «Правами и обязанностями граждан в сфере здравоохранения и правилами внутреннего распорядка ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи».

4. Старшей медицинской сестре обеспечить свободный доступ пациентов к нормативным документам, отражающим «Права и обязанности граждан в сфере здравоохранении и правила внутреннего распорядка пациентов ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи».

5. Ответственность за выполнение настоящего приказа возлагается на заведующих отделениями гемодиализа.

6. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его подписания.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач К. Ф. Шелудько

Согласовано:
Начальник отдела правового обеспечения М. В. Рыбка

Ознакомлены:

Должность	Ф.И.О.	подпись
Заместитель главного врача по медицинской части		
Заместитель главного врача по контролю качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности		
Главная медицинская сестра		
Заведующий отделением в г. Ставрополе		
Заведующий отделением в г. Светлограде		
Заведующий отделением в г. Кисловодске		
Старшая мед. сестра отделения в г. Ставрополе		
Старшая мед. сестра отделения в г. Светлограде		
Старшая мед. сестра отделения в г. Кисловодске		

Приложение №1

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»

I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

В соответствии со статьей 41 Конституции Российской Федерации каждый гражданин имеет право на охрану здоровья и бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в гарантированном объеме без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - Программа), ежегодно утверждаемой Правительством Российской Федерации.

Правила внутреннего распорядка в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Ставропольский краевой медицинский центр амбулаторного диализа» (далее ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи») для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- ✓ Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»,
- ✓ приказом Минсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,
- ✓ приказом Минздрава России от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»,
- ✓ приказом Минздрава России от 20.12.2012 (ред. от 10.07.2019) №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»
- ✓ письмом МЗ РФ от 30.05.2016 №15-1/10/1-2853 «Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии»,
- ✓ письмом МЗ РФ от 15.08.2018 №11-8/10/2-5437 «О направлении для использования в работе Памятки для граждан о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи».

Внутренний распорядок в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи».

Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи».

После ознакомления с «Правилами внутреннего распорядка» пациент должен расписаться на титульном листе стационарной истории болезни или медицинской

карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта).

ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» является медицинским учреждением, оказывающим диализную помощь. Госпитализация осуществляется согласно приказам главного врача ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» «О порядке госпитализации» и приказам МЗ СК.

При первичном обращении в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» пациент (сопровождающее больного лицо) должен представить следующий перечень документов:
✓ паспорт, страховой медицинский полис и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования
✓ выписку из медицинской карты в случае, если пациент уже получает диализное лечение, с указанием диагноза, течения заболевания, проводившимися ранее лечебными мероприятиями;
✓ результаты обследования

II. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Пациент имеет право на:

- **Получение квалифицированной и качественной медицинской помощи.**

- **Выбор врача, с учетом согласия врача, и на выбор лечебного учреждения** (в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования). При выборе врача и медицинской организации Пациент имеет право в доступной для него форме получить информацию о ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», о видах ее деятельности, о врачах, об уровне их образования и квалификации.

- **Диагностику, лечение в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.**

- **Гуманное и уважительное отношение, в том числе и облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.**

- **Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.** Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья. В том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах проведенного лечения.

Информацию о состоянии здоровья пациенту предоставляет лечащий врач или иной медицинский работник, принимающий непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае отказа пациента от

получения информации о состоянии своего здоровья, об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

В процессе оказания медицинской помощи и в последующем Пациент вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать документы, их копии и выписки из медицинских документов, в том числе для консультации у других специалистов (№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказ МЗ России от 29.06.2016. №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»).

Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» определен приказом главного врача «О порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в ординаторской в присутствии медицинского работника ежедневно, с 10-00 до 15-00, в среду с 10-00 до 12-00, кроме выходных и праздничных дней, где ведется журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией или заявления на получение копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья с момента регистрации в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» письменного запроса не превышает 15 дней (сроки установлены п. 2 ст. 10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основаниями для получения пациентом либо его законным представителем копии медицинской документации, отражающей состояние здоровья, является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя заявления (приложение №2). Копии медицинских документов, согласно письменному заявлению, выдаются лечащим врачом при личном обращении граждан и в период лечения в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи». После сдачи

медицинской документации в архив, заявление от пациента либо его законного представителя на получение копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья, поступает заведующим отделением и подразделением.

Заведующий отделением или подразделением принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность:

✓ для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше – паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

✓ для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с ФЗ «О беженцах» - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

✓ для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

✓ для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

✓ для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации – паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации.

Пациент может выбрать уполномоченного представителя, передав ему полномочия на основании нотариально заверенной доверенности на представление интересов пациента и защите его прав в отношениях с медицинской организацией и письменного согласия на предоставление представителю сведений, составляющих врачебную тайну пациента.

➢ **На сохранение врачебной тайны** (статья 13 «Соблюдение врачебной тайны» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Врачебная тайна - информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания, средствах и методах лечения, возможном прогнозе заболевания, любая интимная информация, выясненная при личном контакте с пациентом.

Медицинская организация и ее работники обязуются соблюдать врачебную тайну. Медицинские работники не вправе без согласия Пациента разглашать сведения, которые стали им известны в связи с выполнением профессиональных обязанностей, кроме установленных законом случаев:

1. В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
2. По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы;
3. При обмене информацией медицинскими организациями;
4. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

➢ **Согласие или отказ от медицинского вмешательства**. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (ст. 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства») и приказом МЗ РФ №1177н от 20.12.2012 «Об утверждении порядка информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства». На медицинское вмешательство дает согласие или принимает решение: лично пациент или законный представитель. Полученное согласие подписывается Пациентом или его законным представителем, медицинским работником и вклеивается в медицинскую документацию.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или законного представителя допускается:

✓ если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

✓ в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами.

Решение о медицинском вмешательстве без согласия гражданина или законного представителя принимается:

✓ консилиумом (если состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а законный представитель недоступен);

✓ лечащим (дежурным) врачом, с последующим уведомлением должностных лиц ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», если невозможно собрать консилиум.

Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ оформляется записью в медицинской документации, подписывается пациентом или его законным представителем и медицинским работником.

➢ **Возможность посещения родственниками пациента, находящегося в тяжелом состояние во время проведения гемодиализа,** с учетом правил и особенностей санитарно-эпидемического режима после ознакомления под подпись памятки для посетителей, с которой они должны ознакомиться (приложение №3).

В соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении гемодиализа (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

➢ **Доступ представителя для защиты прав пациента.** Представителями пациента, по желанию пациента, могут являться любое физическое или юридические лицо, при наличии доверенности, заверенной нотариусом.

➢ **Проведение пациентом видеозаписи и аудиозаписи** в помещениях медицинской организации прямо не запрещено, но если в процессе видеозаписи и аудиозаписи пациентом (иным лицом) фиксируются сведения, составляющие врачебную тайну других пациентов без их согласия, такая видеозапись и аудиозапись являются неправомерными.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья. Реализация Пациентом своих прав не должна препятствовать медицинскому персоналу в выполнении профессиональных обязанностей, создавать неудобства для других пациентов и, тем более, нарушать их права.

Пациент или законный представитель обязаны:

✓ **Предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, страховой медицинский полис.** Пациент не подтверждает статус застрахованного лица по обязательному медицинскому страхованию, если не предоставляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и страховой медицинский полис.

✓ **Подписать согласие на обработку персональных данных.** Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся в числе прочего состояния здоровья физического лица, осуществляемая в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством РФ сохранять врачебную тайну, допускается без согласия субъекта персональных данных (п.4 ч.2 ст.10 ФЗ-152).

✓ **Заполнить и подписать форму информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии** с п.1 и п.7 статьи 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно:

1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство,
7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином или законным представителем и медицинским работником.

✓ **Оформлять в установленном порядке свой отказ** от медицинского вмешательства. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту в доступной форме разъясняются возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства подписывается гражданином или законным представителем и медицинским работником.

✓ **Соблюдать режим лечения и правила поведения** в медицинских организациях, согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

✓ **Точно и неукоснительно выполнять рекомендации врача**. Регулярно в междиализном периоде (согласно «Листа назначения в междиализный период») принимать препараты, полученные в стационаре. Не допускается отказ от приема лекарственных препаратов без согласования с лечащим (дежурным) врачом, что является грубым нарушением правил и отрицательно сказывается на результате лечения, и ответственность за неэффективность лечения будет лежать на пациенте.

Не скрывать и поставить в известность врача обо всех проблемах, связанных со здоровьем, в том числе об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, о принимаемых лекарственных средствах, сообщать правильные сведения о моей наследственности, а также об употребления алкоголя, наркотических и токсических средств.

Строго соблюдать диету (ограничивающей употребление многих продуктов и, при необходимости, жидкости) согласно полученной рекомендации у лечащего врача. Для обеспечения безопасного проведения процедуры гемодиализа следить за прибавкой веса в междиализный период (не более 5 % от массы тела).

Для своевременной корректировки медикаментозной терапии и диализной программы вести дневник наблюдения, где должен (на) отмечать в течение дня динамику веса, объем выпитой и выделенной жидкости, артериальное давление, пульс, время и дозы принимаемых медикаментов.

Для соблюдения санитарного режима перед началом процедуры гемодиализа надеть чистую сменную одежду и обувь, застелить диализное кресло чистым постельным бельем. Для предотвращения инфекционных осложнений сосудистого доступа и увеличения срока функционирования артерио-венозных фистул и протезов вымыть место пункции игл с мылом.

Не вмешиваться в действия медицинского персонала и в работу оборудования.

В строго в назначенное время являться на процедуру. **Пропуск** даже одной **процедуры гемодиализа может привести** к тяжелым негативным последствиям для здоровья пациента, **вплоть до летального исхода**. При невозможности явиться на процедуру гемодиализа в назначенное время пациент обязан известить об этом дежурного врача и согласовать время следующей процедуры.

✓ **Не допускается употребление алкоголя, наркотических** средств в день проведения диализа. В случае явки на диализное лечение в нетрезвом виде, в проведении процедуры гемодиализа пациенту будет отказано, так как непредсказуемое поведение во время проведения процедуры диализа может привести к различным осложнениям, за что медицинская организация не может нести ответственность.

✓ **Информировать лечащего врача** в случае, если он получает консультативную помощь по собственной инициативе в другом лечебно-профилактическом учреждении без рекомендации и направления лечащего врача и о результатах исследований, проведенных им по собственной инициативе.

✓ **Вести себя корректно** по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

✓ **Бережно относиться к имуществу** в отделении; соблюдать чистоту и порядок;

✓ **Соблюдать правила противопожарной безопасности**. Сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому персоналу, лечащему врачу или заведующему отделением и покинуть помещение.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом рекомендаций или правил внутреннего распорядка ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»

IV. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Фотографировать врача.

Согласно п.1 ст.152.1 Гражданского кодекса РФ обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии) допускаются только с согласия этого гражданина. Если на фотографии изображены не только врач, но и другие пациенты, то фотография содержит сведения о факте обращения граждан за оказанием

медицинской помощи, которые в силу ч.1 ст.13 Федерального закона от 21.11.2011. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» относятся к врачебной тайне. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, не допускается согласно ч.2 ст.13 Закона об охране здоровья. Администрация медицинской организации вправе пресекать фотографирование пациентов в помещениях медицинской организации, поскольку именно она ответственна за сохранение врачебной тайны своих пациентов.

2. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
3. Приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
4. Употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества в день гемодиализа.
5. Самостоятельно, без разрешения лечащего врача принимать медикаменты, не указанные в листе назначения. Курить в здании ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» (Федеральный закон от 23.02.2013 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и приказ главного врача «О запрете курения табака». Согласно приказа главного врача «О запрете курения табака» ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» определена свободной зоной от курения.
6. Запрещается доступ в здание и служебные помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
7. Допускать бестактное отношение к работникам медицинского учреждения.

За порчу мебели, оборудования и др. пациенты несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ УЧРЕЖДЕНИЕМ

Если Вы считаете, что Ваши права при оказании медицинской помощи не обеспечиваются в полном объеме, нарушены или ущемлены, Вы можете:

1. Обратиться к руководителю структурного подразделения, в котором Вам оказывается медицинская помощь
2. На электронную почту: www.dializ26.ru главного врача
3. К главному врачу Шелудько К. Ф. телефон 8(8652) 55-45-75, прием посетителей - среда с 14:00 до 15:00
4. К заместителю главного врача по медицинской части – прием посетителей вторник, пятница с 14:00 до 15:00

5. К заместителю главного врача по контролю качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности – прием посетителей понедельник, четверг с 14:00 до 15:00

6.Если ваше обращение не было рассмотрено администрацией ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», либо требования заявителя не были удовлетворены вы можете обратиться на телефон горячей линии контролирующего органа;

- ✓ Министерство Здравоохранения Ставропольского края 8-800-200-26-03
- ✓ Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по СК Сайт: www.26reg.roszdravnadzor.ru телефон: (8652) 29-60-27
- ✓ Территориальный фонд обязательного медицинского страхования СК Сайт: www.skfoms.ru телефон: (8652) 94-11-36

Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «СкМедЦАмДи» в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пункта «в» статья 10. «Организация и проведение внеплановой проверки» федерального закона от 26.12.2008 №294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

(Пункт «в» статьи 10 №294-ФЗ: в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, ***при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены).***

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» согласно графика приёма граждан или обратиться к администрации ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» в письменном виде.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача или его заместителей. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, регистрируется в порядке, установленном Федеральным законом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:
✓ либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
✓ свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения,
✓ суть предложения, заявления или жалобы,
✓ ставит личную подпись и дату.
В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если родственник пациента не является ни его законным (например, в силу недееспособности пациента), ни добровольным представителем (по доверенности), то не имеется оснований рассматривать поданное лицом обращение (жалобу) как поданное от имени пациента. В данном случае в ответе на жалобу будет указано на необходимость ее подачи пациентом лично или через своего представителя - законного или уполномоченного на то выданной пациентом нотариально заверенной доверенностью.

V. ВЫПИСКА ПАЦИЕНТА:

Пациент выписывается из отделения гемодиализа в случае изменения места жительства, перевода для дальнейшего лечения в другой диализный центр, при этом лечащий (дежурный) врач или заведующий отделением проводит итоговую беседу и осмотр пациента, дает врачебные рекомендации, выписной эпикриз, который пациент должен предоставить в поликлинику по месту жительства и в диализный центр, где будет получать дальнейшее лечение.

VIII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК, СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

Порядок выдачи выписок, справок и медицинских заключений разработан на основании приказов Минсоцразвития РФ от 02.05.2012 №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и №502н от 05.05.2012 (ред. от 02.12.2013) «Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации».
Справки и выписки выдаются, согласно заявления (приложение №5), лечащим (дежурным) врачом при личном обращении граждан в период лечения в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи», а после сдачи медицинской документации в архив - на основании документа, удостоверяющего личность. Порядок выдачи выписок, справок

определен приказом главного врача «Об утверждении порядка выдачи выписок, справок и медицинских заключений».
Справка может содержать следующие сведения:
● о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
● об оказании гражданину медицинской помощи в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»
● о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;
● о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
● иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в медицинской организации.

Справки и выписки из медицинской документации выдаются и подписываются лечащим врачом и заведующим отделением и заверяются печатью медицинской организацией для документов в соответствии с утвержденной формой в срок, не превышающий 3 рабочих дня после обращения. В медицинскую документацию вклеивается копия справки (выписки).

Медицинские заключения выдаются на основании письменного заявления пациента председателем Врачебной комиссии после комиссионного рассмотрения членами врачебной комиссии представленной медицинской документации, а при необходимости и очного освидетельствования гражданина. Порядок выдачи осуществляются в соответствии с приказом Минсоцразвития №502н от 05.05.2012 «Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации» в редакции №886н.
Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию.

Выписки, справки и медицинские заключения (о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну), выдаются без согласия гражданина или его законного представителя согласно части 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы.

VI. ПОСЕЩЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ

По вопросам посещения пациентов обращаться к заведующему отделением, а в выходные и праздничные дни - к дежурному врачу. В лечебное учреждение не допускаются лица в алкогольном и наркотическом опьянении.
● к тяжелым больным посетители допускаются в диализный зал без верхней одежды в сменной обуви (бахилах), нестерильных одноразовых халате, шапочке, маске, по разрешению врача. Во время карантина все посещения отменяются.
● Прием родственников пациентов заведующим отделением осуществляется ежедневно кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом – в его рабочее время, согласно графика.

К больному допускается **НЕ БОЛЕЕ ОДНОГО** человека.

ЗАПРЕЩЕН вход в помещение ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»: граждан в нетрезвом состоянии; граждан с детьми дошкольного возраста; граждан с домашними животными.

Приложение №2

Заведующему отделением ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»

_____

_____

фамилия, имя, отчество, пациента или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

_____

данные о месте жительства (пребывания) пациента

_____

реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

_____

почтовый адрес для направления письменного ответа;

_____

номер контактного телефона (при наличии).

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешения на ознакомление с медицинской документацией,

_____

период оказания пациенту медицинской помощи, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

или получение копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья

_____

наименование медицинского документа (анализы, выписки, копия амбулаторной карты или стационарной истории болезни и т.д.)

К заявлению прилагается _____

копия паспорта или документа, удостоверяющего личность

_____

копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя в случае, если запрос подает законный представитель

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Медицинская карта стационарного и амбулаторного больного является собственностью медицинской организации и формой статистической отчетности. Обязанность по хранению медицинской документации в соответствии с пунктом 12 частью 1 статьи 79 «Обязанности медицинских организаций» Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» возложена на медицинскую организацию.
2. Запрещается изымать какие-либо документы из медицинских карт,
3. Необходимо аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией
4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, находящейся в архиве Центра, осуществляется в кабинете №5 ежедневно, с 10-00 до 15-00, кроме выходных и праздничных дней.
5. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией или заявления на получение копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья с момента регистрации в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» письменного запроса не превышает 15 дней (сроки установлены п.2 ст.10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции, актуальной с 15 ноября 2015 г.).
6. Пациенты, находящиеся на лечении в Центре на момент обращения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в ординаторской отделения, в котором они пребывают, в присутствии заведующего отделением или лечащего врача.

Заведующий структурным подразделением ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи» обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

Дата_____ Подпись _____

Приложение №3.

Лечащему врачу_____

_____
фамилия, имя, отчество, пациента, или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

_____
данные о месте жительства (пребывания) пациента

_____
реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать выписку из медицинской карты, справку, содержащую следующие сведения (нужное подчеркнуть):

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании медицинской помощи в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»;
- о факте прохождения медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья и оказанию медицинской помощи в ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи».

Подпись_____ Дата_____

Приложение №4

ПРАВИЛА
ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ В ОТДЕЛЕНИИ ГЕМОДИАЛИЗА

Посещения родственниками пациентов отделений гемодиализа разрешается при выполнении следующих условий:

1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.
2. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, для объяснения принципа процедуры.
3. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно обработать руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.
5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
7. Разрешается посещение не более двух родственников в день, одновременно разрешается находиться в диализном зале не более чем одному посетителю.
8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в диализном зале подключения/отключения пациентов к аппаратам «искусственной почки», инвазивных манипуляций, проведения сердечно-легочной реанимации.
9. Посещение родственниками пациентов отделениях гемодиализа разрешается после ознакомления под подпись памятки для посетителей, с которой они должны ознакомиться перед посещением своего родственника в отделении гемодиализа.

Приложение №5

ПАМЯТКА
ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ РОДСТВЕННИКА В ОТДЕЛЕНИИ ГЕМОДИАЛИЗА

Уважаемый посетитель!

Ваш родственник находится в нашем отделении в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому, если у Вас имеются какие-либо признаки инфекционных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), не заходите в отделение - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Для посещения Вашего родственника в отделении гемодиализа необходимо:

✓ согласие пациента на посещение (если пациент в сознании), или разрешение лечащего (дежурного) врача или заведующего отделением гемодиализа, если пациент в бессознательном состоянии;

✓ возможность нахождения в диализном зале (если в момент посещения не проводятся подключение/отключение пациентов от аппаратов «искусственная почка», инвазивные манипуляции, реанимационные мероприятия пациентам, находящимся в диализном зале;

3. Перед посещением отделения гемодиализа надо снять верхнюю одежду и одеть бахилы, имеющееся при себе нестерильное одноразовое белье (халат, маску, шапочку), тщательно обработать руки.

4. В отделение гемодиализа не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

5. Дети до 14 лет к посещению отделения гемодиализа не допускаются.

6. Разрешается посещение не более двух родственников в день, поочередно присутствующих в диализном зале.

7. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами в диализном зале, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи Вашему родственнику и другим больным.

8. Вам следует покинуть диализный зал в случае необходимости проведения инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

9. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в отделение гемодиализа только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

Я подтверждаю, что признаков инфекционных заболеваний (насморка, подъема температуры, кишечных расстройств) в течение двух недель у меня не наблюдалось. С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть): отец мать сын дочь муж жена иное _____

Дата _____

Приложение №6

РЕЖИМ И ГРАФИК РАБОТЫ

Отделения гемодиализа ГБУЗ СК «Ставропольский краевой медицинский центр амбулаторного диализа» оказывают экстренную и плановую медицинскую диализную помощь, работают круглосуточно, ежедневно в три смены, кроме воскресенья.

В воскресенье проводится техническое обслуживание аппаратуры.

ГРАФИК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ К АППАРАТАМ «ИСКУССТВЕННАЯ ПОЧКА» ГБУЗ СК «СкМедЦАмДи»

07.00-08.00 Подготовка диализного оборудования, проветривание залов.

08.15-09.00 Подключение пациентов к аппаратам АИП - 1 смена

11.30-12.00 Отключение пациентов от аппаратов АИП - 1 смена

12.00-13.00 Санитарная обработка диализных залов. Дезинфекция, подготовка диализного оборудования, проветривание залов.

13.00-14.00 Подключение пациентов к аппаратам АИП - 2 смена

16.30-17.00 Отключение пациентов от аппаратов АИП - 2 смена

17.00-18.00 Санитарная обработка диализных залов. Дезинфекция, подготовка диализного оборудования, проветривание залов.

18.00-19.00 Подключение пациентов к аппаратам АИП - 3 смена

23.30-23.00 Отключение пациентов от аппаратов АИП - 3 смена

23.00-24.00 Санитарная обработка диализных залов. Дезинфекция диализного оборудования, проветривание залов.

График подключения может меняться в зависимости от производственной необходимости подразделения.